

Soporte para Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Capacidades de colaboración de Cisco y Nutanix](#)

[Prerrequisitos para Abrir una Solicitud de Servicio](#)

[Tecnología y subtecnología](#)

[RMA proactiva para informática de Cisco hiperconvergente con Nutanix](#)

Introducción

Este documento describe cómo utilizar los recursos de soporte adecuados para su solución Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix.

Antecedentes

La solución Cisco Compute Hyperconverged con Nutanix incluye un [modelo de asistencia cooperativa](#) bidireccional. La principal forma de obtener asistencia es crear una solicitud de servicio mediante el administrador de casos de asistencia de Cisco. En función de si el problema reside en el hardware o el software, la solicitud de servicio se dirige automáticamente a la organización de asistencia adecuada, Cisco o Nutanix. Esto permite una experiencia de asistencia perfecta tanto si decide contratar a Cisco o Nutanix como punto de contacto inicial.

Capacidades de colaboración de Cisco y Nutanix

El marco de Cisco eBonding no solo permite el routing automático de casos en función del problema específico, sino también la capacidad de Cisco y Nutanix Support de ver información pertinente y compartir actualizaciones entre ambos proveedores de forma sistemática. Por ejemplo, si el problema se origina con un componente de Cisco de la solución pero más tarde se descubre que se requiere la asistencia de Nutanix, Cisco tiene la capacidad de involucrar a Nutanix en su nombre. Si decide crear un caso para Nutanix Software pero más tarde se descubre que se requiere la asistencia de Cisco, Nutanix también tiene la misma capacidad para involucrar a Cisco en su nombre. Si decide abrir un caso de soporte directamente en el portal de soporte de Nutanix, Nutanix podrá ponerse en contacto con Cisco en su nombre mediante un número de serie del servidor bajo un contrato de soporte activo de Cisco. En el caso de que Cisco o Nutanix consideren necesario ponerse en contacto con el otro para obtener asistencia adicional, ambos proveedores tienen la capacidad de colaborar sin necesidad de su participación.



Nota: Si abre una petición de servicio de Cisco y una petición de servicio de Nutanix de forma independiente, las dos peticiones de servicio no se pueden vincular de forma retroactiva.

Prerrequisitos para Abrir una Solicitud de Servicio

Se requiere al menos uno de estos datos previos para abrir una solicitud de soporte para Cisco Compute Hyperconverged with Nutanix:

1. ID de suscripción de Cisco para la suscripción de Nutanix
2. ID de producto (PID) de Cisco para la suscripción a Nutanix
3. Número de serie de Cisco para un servidor asociado a la suscripción de Nutanix
4. ID del contrato del software Nutanix asociado a la cuenta de Cisco

☒ Diagnose and Fix
 ☐ Request RMA
 ☐ Ask a Question

Find Product by Serial Number
 Find Product by Service Agreement

✓ There are 6 service agreements associated with this profile.

Product Name (PID) NT-
 Product Description
 Product Family
 Site Name

Service Contract 20
 Smart Account
 Virtual Account
 Subscription Number
 Find Subscription Number

Advanced Options
 Search

Showing 2 of 2 Products filtered for: Product Name (NT-), Service Contract (20) Clear Filters

Search Results:

Product			Site		Service Agreement			
Name ^	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Srvc. Level	Usage Type
NT-A-NGI-ADR-PR	NCI Adv Rep add-on SW LIC & Production SW Supp per Core	HCISW	C		2		ISV1	
NT-NCI-PRO-PR	NCI Pro SW LIC & Production SW Supp per Core	HCISW	C		2		ISV1	

Next Save draft and exit

Introduzca la información necesaria y seleccione el producto correspondiente

Tecnología y subtecnología

Con el fin de garantizar la clasificación y la resolución de problemas a tiempo, se deben seleccionar las opciones adecuadas de tecnología, subtecnología y código de problema en el momento de la apertura de la solicitud de servicio.

En la tabla se describen las opciones de tecnología, subtecnología y código de problema que interactúan automáticamente con Cisco o Nutanix, en función del problema que se trate.



Select Technology



Nutanix



Data Center Storage and Storage Area Networking (SAN)

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Hardware

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Intersight

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Networking

Nutanix Software

Cancel

Select

OR

Manually Select A Technology

Problem Area

Choose Problem Area

Device Name, SW Version, Customer Reference # & PICA ID ▼

Contact Information and Preference ?

☐ Use RADKit for data collection

Preference

☐ Business Phone ☐ Mobile Phone ☒ Email

Business Phone

Tecnología: Redes de área de almacenamiento (SAN) y almacenamiento del Data Center

Selección de subtecnología	Códigos de problema	Proveedor
Cisco Compute HCI (con Nutanix): hardware	Asistencia para configuración	Cisco
	Mensajes de error, registros, depuraciones	Cisco
	Instalación, desinstalación o actualización	Cisco
	Falla de hardware	Cisco
	DOA de hardware	Cisco
	Pregunta sobre la función o función del producto	Cisco
Cisco Compute HCI (con Nutanix): redes	Asistencia para configuración	Cisco
	Interoperabilidad	Cisco
	Pregunta sobre la función o función del producto	Cisco
	Mensajes de error, registros, depuraciones	Cisco
	Licencias	Licencias de Cisco
Cisco Compute HCI (con Nutanix): entrevista	Mensajes de error, registros, depuraciones	Cisco
	Licencias	Licencias de Cisco
	Asistencia para configuración	Cisco
Software Nutanix	Mensajes de error, registros, depuraciones	Nutanix
	Instalación, desinstalación o actualización	Nutanix

	Licencias	Nutanix
	Otro	Nutanix
	Falla de software	Nutanix
	Selección de software/Asistencia para la descarga	Nutanix

RMA proactiva para informática de Cisco hiperconvergente con Nutanix

Al aprovechar la telemetría de los productos Cisco Intersight conectados, Cisco puede ofrecer una experiencia al cliente casi sin esfuerzo cuando los productos experimentan determinados fallos. Sin interacción humana, se autorizarán de forma proactiva una solicitud de servicio (SR) y una autorización de devolución de mercancía (RMA) para reducir significativamente el tiempo que transcurre entre el fallo y la sustitución.

Consulte la guía [RMA proactivo para intercambio](#) para obtener más información.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).